บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ **โทร.** 5724

ที่ ศธ 0519.1.03/ - **วันที่** ๕ ตุลาคม 2552

เรื่อง สรุปผลการจัดโครงการฝึกอบรม

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบุคคล

ตามที่ มหาวิทยาลัยอนุมัติให้งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ จัดโครงการฝึกอบรม หลักสูตร "เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิคภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ" ระว่างวันพฤหัสบดี 17 กันยายน-วันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552 ณ โรงแรมแคปราชา อ..ศรีราชา จ.ชลบุรี นั้น

บัดนี้ กองการเจ้าหน้าที่ ได้สรุปโครงการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 101 คน
2. ใช้งบประมาณ (งบดำเนินงาน) ทั้งสิ้น 262,345.00 บาท
   (สองแสนหกหมื่นสองพันสามร้อยสี่สิบห้าบาทถ้วน)
3. ผลการประเมินโครงการ
   3.1 จำนวนแบบประเมินที่ได้รับคืน 69 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.69
   3.2 ผลการประเมิน ดังแสดงในตาราง

หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมิน (N=69)		
	x	SD	%
สิ่งต่อไปนี้มีความเหมาะสม			
1. สถานที่ใช้ประชุม.....	2.82	.41	94.00
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการประชุม			
2.1 การบรรยาย.....	2.79	.47	93.00
2.2 การทำกิจกรรมกลุ่ม.....	2.69	.55	89.66
3. การบรรยาย			
3.1 เทคนิคการนำเสนอ.....	2.81	.39	93.66
3.2 เอกสารประกอบการบรรยาย.....	2.50	.53	83.33
4. กิจกรรมกลุ่ม			
4.1 จำนวนสมาชิก.....	2.75	.43	91.66
4.2 วิทยากร.....	2.84	.40	94.33
4.3 คู่มือกิจกรรม.....	2.37	.57	79.00
4.4 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	2.62	.48	87.33

หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมิน (N=69)		
	x	SD	%
5. การบริการ			
5.1 อาหารและเครื่องดื่ม.....	2.72	.66	90.66
5.2 สถานที่รับประทานอาหาร.....	2.79	.40	93.00
5.3 การบริการและการต้อนรับ.....	2.86	.33	95.33
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	2.95	.20	98.33
7. ควรจัดฝึกอบรมลักษณะนี้อีก.....	-	-	100.00

4. ผลการประเมินเนื้อหาของหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรม

4.1 จำนวนแบบประเมินที่ได้รับคืน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 70.70

4.2 ผลการประเมิน ดังแสดงในตาราง

หัวข้อการประเมิน	**ผลการประเมิน (N=122)**		
	X	**S.D.**	**%**
เนื้อหาของหลักสูตร			
1.หัวข้อการบรรยายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.70	.46	90.00
2. หัวข้อการบรรยายทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	4.62	.48	92.40
3. หัวข้อการบรรยายเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.65	.47	93.00
4. ก่อนการอบรมท่านมีความรู้	3.28	.68	65.60
5. หลังการอบรมท่านมีความรู้	4.52	.50	90.40
กระบวนการฝึกอบรม		.	
1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมตรงกับหัวข้อของหลักสูตร	4.05	.75	81.00
2. วิทยากรให้ความรู้ตรงกับหัวข้อการบรรยาย	4.72	.47	94.40
3. วิทยากรสามารถอธิบายให้เข้าใจเนื้อหา	4.74	.44	94.80
4. วิทยากรใช้สื่อการสอนเหมาะสม	4.47	.67	89.40

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

<u>ตรวจเสนอ</u>

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

โครงการอบรมหลักสูตร
"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"

ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552

ณ ห้องสีชัง ชั้น M โรงแรมเคปราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ดำเนินงานโดย

งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่

สำนักงานอธิการบดี

กำหนดการโครงการอบรมหลักสูตร

"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"

ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552

ณ ห้องสีชัง ชั้น M โรงแรมเคปราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552

เวลา 06:00 น.	ลงทะเบียน
เวลา 06:30 น.	ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
	(รถจอดอยู่บริเวณด้านหน้าอาคารหอประชุมใหญ่ : รับประทานอาหารเช้าบนรถ)
เวลา 09:00 น.	ถึงโรงแรมเคปราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
เวลา 09:00 – 09:15 น.	พิธีเปิดโครงการอบรม
เวลา 09:15 – 10:15 น.	บรรยายหัวข้อ "การทำงานเป็นทีม"
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัดขนาด
เวลา 10:15 – 10:30 น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา 10:30 – 12:00 น.	บรรยายหัวข้อ "การทำงานเป็นทีม" (ต่อ)
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัดขนาด
เวลา 12:00 – 13:00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13:00 – 15:00 น.	บรรยายหัวข้อ " บุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัดขนาด
เวลา 15:00 – 15:10 น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา 15:10 – 16:30 น.	บรรยายหัวข้อ "บุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ" (ต่อ)
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรอร วัดขนาด
เวลา 16:30 – 18:30 น.	พักผ่อนตามอัธยาศัย
เวลา 18:30 – 19:30 น.	รับประทานอาหารเย็น
เวลา 19:30 – 21:00 น.	แบ่งกลุ่มเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ
	โดย ทีมงานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่

วันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552

เวลา 07:00 – 09:00 น.	รับประทานอาหารเช้า
เวลา 09:00 – 10:15 น.	จัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ โดย ผู้เข้ารับการอบรม
เวลา 10:15 – 10:30 น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา 10:30 – 12:00 น.	นำเสนอแผนกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ โดย ผู้เข้ารับการอบรม
เวลา 12:00 – 13:30 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13:00 – 14:00 น.	สรุปโครงการอบรม โดยทีมงานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่
เวลา 14:00 น.	เดินทางกลับ
เวลา 16:30 น.	ถึงมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

โครงการอบรมหลักสูตร

"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"

ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552

ณ ห้องสีชัง ชั้น M โรงแรมเคปราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

---

1. <u>หลักการและเหตุผล</u>

ในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรในหน่วยงานจะต้องทำงานเป็นหนึ่งเดียว มีการทำงานร่วมกัน ประสานงาน ช่วยเหลือกัน ปรับปรุงงาน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ในลักษณะการทำงานเป็นทีม (Team Work) และอีกสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ การให้บริการที่ดีของบุคลากร ซึ่งการให้บริการที่ดีถือเป็นหัวใจสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กร การที่บุคลากรเต็มใจให้บริการ (Service Mind) จะสามารถสร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย กับหน่วยงาน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

จากความสำคัญและความจำเป็นในการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้บริการดังกล่าว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตร"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ" ให้กับบุคลากร
ของมหาวิทยาลัย

2. <u>วัตถุประสงค์</u>

2.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม บุคลิกภาพที่ดี และการให้บริการที่ประทับใจ

2.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีบุคลิกภาพในงานบริการที่ดี

2.4 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเทคนิคในการให้บริการที่ประทับใจ

3. <u>วัน เวลา และสถานที่</u>

วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552 ณ โรงแรมเคปราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

4. <u>ลักษณะของการอบรม</u>

4.1 บรรยาย

4.2 ระดมสมอง

4.3 การแสดงบทบาทสมมุติ

5. <u>ผู้เข้ารับการอบรม</u>

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ จากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 95 คน

6. <u>ผู้รับผิดชอบโครงการ</u>

งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

7. <u>งบประมาณ</u>

งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2552 แผนงานขยายโอกาสและพัฒนาการศึกษา ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ ของกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 310,000 บาท รายละเอียดดังนี้

1. ค่าอาหาร จำนวน 185,000 บาท
2. ค่าที่พัก จำนวน 75,000 บาท
3. ค่าห้องประชุม จำนวน 6,000 บาท
4. ค่าตอบแทนวิทยากร จำนวน 9,000 บาท
5. ค่าน้ำมันรถและค่าผ่านทางพิเศษ จำนวน 24,280 บาท
6. ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 720 บาท
7. ค่าวัสดุ จำนวน 10,000 บาท

(ถัวเฉลี่ยทุกรายการ)

8. <u>ผลที่คาดว่าจะได้รับ</u>

ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพในงานบริการที่ดี และสามารถให้บริการที่ผู้มาติดต่อได้อย่างประทับใจ

แบบตอบรับการอบรมหลักสูตร

"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ

และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"

ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน

หน่วยงาน.....จำนวนที่มหาวิทยาลัยให้เข้าอบรม 2 คน

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อได้ (โปรดระบุ) หมายเลขภายนอก.....ภายใน.....

ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง
1.	
2.	

1. ชื่อ.....ชื่อสกุล.....การเดินทาง [ ] ไปรถมหาวิทยาลัย [ ] ไปโดยรถส่วนตัว
   [ ] พักคู่กับ ชื่อ.....ชื่อสกุล.....สังกัด.....
   [ ] ประสงค์ให้มหาวิทยาลัยจัดคู่ห้องพักให้

2. ชื่อ.....ชื่อสกุล.....การเดินทาง [ ] ไปรถมหาวิทยาลัย [ ] ไปโดยรถส่วนตัว
   [ ] พักคู่กับ ชื่อ.....ชื่อสกุล.....สังกัด.....
   [ ] ประสงค์ให้มหาวิทยาลัยจัดคู่ห้องพักให้

⇨ **ส่งคืน งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ชั้น 3**

ติดต่อ คุณชัยพร ถาวรรัตน์ 089-786-5945 หรือคุณบุษกร สุวิสุทธิ์ โทร.5724

หรือ E-mail Chaiporn@swu.ac.th แล bussakor@swu.ac.th **โทรสาร 02 –258-0313**

ภายในพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2552

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง

(นาย/นาง/นางสาว.....)

แบบตอบรับการอบรมหลักสูตร

"เทคนิคการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลิกภาพ

และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ"

ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552 ถึงวันศุกร์ที่ 18 กันยายน

หน่วยงาน.....จำนวนที่มหาวิทยาลัยให้เข้าอบรม 1 คน

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อได้ (โปรดระบุ) หมายเลขภายนอก.....ภายใน.....

ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง

ชื่อ.....ชื่อสกุล.....การเดินทาง [ ] ไปรถมหาวิทยาลัย [ ] ไปโดยรถส่วนตัว

[ ] พักคู่กับ ชื่อ.....ชื่อสกุล.....สังกัด.....

[ ] ประสงค์ให้มหาวิทยาลัยจัดคู่ห้องพักให้

⇨**ส่งคืน งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ชั้น 3**

ติดต่อ คุณชัยพร ถาวรรัตน์ 089-786-5945 หรือคุณบุษกร สุวิสุทธิ์ โทร.5724

หรือ E-mail Chaiporn@swu.ac.th แล bussakor@swu.ac.th **โทรสาร 02 –258-0313**

ภายในพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2552

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง

(นาย/นาง/นางสาว.....)

รวมพลังสร้างสรรค์ทีมงานบริการ
วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 2552

ขอต้อนรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยศรีคนรินทรวิโรฒ

เรื่อง

เทคนิคการทำงานเป็นทีม
การพัฒนาบุคลิกภาพ
และกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

วันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2552
โรงแรมเคปราชา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี

โดย

งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วยความรักและชื่นชม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรอร วัดขนาด

085-551-0203

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ท่าน

1. เข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ทุกคนต้องร่วมด้วยช่วยกันในการ "พัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ" ให้ประสบความสำเร็จ
2. มีแนวคิดที่ต่อการพัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ
3. มีความเข้าใจถึงหลักการในการพัฒนางานบริหาร
4. มีแนวปฏิบัติที่จะนำไปใช้
   - เพื่อที่ท่านจะสามารถให้บริการให้ทุกคนชื่นชอบ ชื่อชมและชื่นใจได้
   - เพื่อการเป็นแบบอย่างในการทำงานด้านบริการ
   - เพื่อการวางแผนและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติในการให้บริการประทับใจในองค์กรของตน
5. มีแนวคิดที่ดีต่อการพัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ

บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่งใจคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

อิทธิพลของการค้าเสรี : ผลกระทบ

- โลกาภิวัฒน์
- การแข่งขันบนโลกที่ไร้พรมแดน
- ทุนนิยม
- การเมืองที่วุ่นวายของไทย

↓

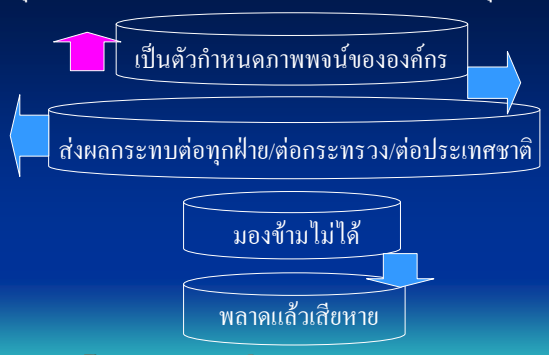
ปรับแนวคิด/เปลี่ยนแนวทาง

ระเบียบบริการราชการ

- ยึดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ท่านอยากเลือกแบบใด

เหตุผลที่จำเป็นต้องร่วมด้วยช่วยกัน "พัฒนาบริการเชิงคุณภาพ"



แนวคิดผู้บริหารต้องมี
เพื่อการพัฒนาบริการเชิงคุณภาพ

เชื่อว่า

1. ตัวท่านสามารถทำให้คนชื่นชอบ ชื่นชม ชื่นใจได้
2. เป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี
3. ท่านต้องแสดงภาวะผู้นำด้วยการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในความรับผิดชอบให้ก้าวสู่การให้บริการที่ประทับใจ
4. จงเชื่อว่าท่านทำได้

เพราะ

- ท่านมีความสามารถ
- ท่านมีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี

แนวคิดที่ผู้ปฏิบัติต้องมีเพื่อการพัฒนาการบริการคุณภาพ

เชื่อว่า

ฉันสามารถทำให้ผู้มาติดต่อใช้บริการ
(ชื่นชอบ ชื่นชม ชื่นใจได้)

เพราะ

- ท่านมีความสามารถ
- ท่านมีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี

งานบริการ

งานอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ
ผู้อื่นให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ประทับใจ

ทุกครั้ง + ทุกคน

ลูกค้าคือใคร

ลูกค้าภายใน

↓

พนักงานทุกคนในองค์กร

ลูกค้าภายนอก

↓

ประชานผู้มาติดต่อใช้บริการกับ
ฝ่ายประมวลข้อมูล

ท่านรู้ไหมว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร

เขาต่างคาดหวัง ?

10 หลักการในการให้บริการที่ประทับใจ ที่ท่านควรรู้

เพราะ
- คือสิ่งที่ระดับผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝน
- ได้เรียนรู้และต้องฝึกฝนเพื่อไปปฏิบัติ

เพื่อ
- ท่านจะได้นำไปใช้เป็นแม่แบบ
- ท่านจะได้ทิศทางในการกำกับดูแล
- ท่านจะได้นำไปใช้ออกแบบและกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเพื่อการเป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี

ผลลัพธ์ในการบริการ

พึงพอใจ : ประทับใจ

หลักการที่ 1 ABCD

A — Altitude จงคิดเชิงบวก จงทำเชิงรุกจงเชื่อว่าท่านจะทำได้ลูกค้า"ชื่นชอบ ชื่นชม ชื่นใจ" ได้

B — Believe

C — Commitment

D — Determination

หลักการที่ 2 จงใช้ 4 ช กับผู้ใช้บริการ

ชอบ

เชื่อ

ช่วย

เชียร์

หลักการที่ 3 จงบริการแบบ 4 ง

งามใบหน้า

งามวาจา

งามกิริยา

งาม IQ+EQ

บุคลิกภาพ

ภาพลักษณ์ และคุณลักษณ์ กรรมรวมที่อยู่ในตัวบุคล

- บุคลิกภาพภายนอก
- บุคลิกภาพภายใน

ความสำคัญของบุคลิกภาพ ที่บุคลากรขององค์กรต้องใส่ใจ

การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ขององค์กร

↓

เกิดได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

รูปร่าง

รูปโฉม

กิริยาทาง

กิริยาท่าทาง 4 งาม งามใบหน้า งามกิริยา(ท่าทาง)
งามวาจา งามปัญญา

การแต่งตัวกาย

» ไม่ต้องเลิศหรูนำแฟชั่น

(เสื้อผ้า/หน้า/ผม) ดูดี มีรสนิยม สมวัย เหมาะกาละเทศ
เครื่องประดับพองาม

» สะอาด ปราศจากกลิ่น

» ไม่ยับยู่ยี่ สีจืดจา

ส่วนสูงและน้ำหนักที่สัมพันธ์กัน

153	→	47-51
156	→	48-50
159	→	50-54
162	→	51-56
168	→	56-63
171	→	58-65
180	→	59-67

งามกิริยาท่าทาง

» หลีกเลี้ยง ท่าทาง/ หน้างอ/ รอนาน/ งานมาก/ ปากเลี้ยว/ อ่อนเพลียในการให้บริการ

» หลีกเลี้ยง วาจาแดกดัน/ คลุกเครือ

บุคลากรหญิง

1. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
2. ดูแลทรงผมให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ ดูแลใบหน้าให้มีสีสันพองาม
3. สวมรองเท้าหุ้มส้น อย่าสวมรองเท้าแตะ
4. ติดหรือคล้องป้ายชื่อตลอดเวลาเข้าทำการ

บุคลากรชาย

1. แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
2. คาดเข็มขัด และรองเท้าแบบสุภาพสีสุภาพ (ดำ น้ำตาล)
3. ติดกล้องป้ายชื่อตลอดเวลาเข้าการ
4. เสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงขายาวสีกรมท่า /สีเทาเข็ม/สีดำ
5. เนคไทสีสันสุภาพ

การบริการทางโทรศัพท์

» รับสายภายใน 3 กริ่ง และตามด้วยคำทักทาย

สายนอก

สวัสดีครับ / ค่ะ มศว (.....) ชื่อบุคลากรผู้รับสาย

สายโอน

» สวัสดีการ / ค่ะ (ชื่อบุคลากร) รับสายครับ / ค่ะ

» กรุณาต้องโอนสายต่อ หรือ ฝากเรื่องกรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่

- อามชื่อและเบอร์โทรติดต่อกลับ + ช่วยประสานเรื่องให้จนแล้วเสร็จ

- ก่อนวางสาย ตามด้วยคำพูด ขอบคุณครับ / ค่ะ

หลักการที่ 4 ฝึกฝน 4 ขั้นตอนจนเป็นนิสัยการให้บริการ

- กล่าวทักทายพร้อมรอยยิ้ม สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ
- สอบถามด้วยมิตรไมตรี พร้อมให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าที่คาดหวัง
- ไม่รอช้าที่จะกล่าวคำขอโทษเมื่อผิดพลั้ง
- จงขอบคุณเมื่อให้บริการเสร็จ

หลักการที่ 5 ฝึกฝน 4 ในระหว่างการให้บริการ

- ยิ้มแย้ม
- เยือกเย็น
- ยืดหยุ่น
- อย่ายึกยัก

หลักการที่ 6 จงใช้ 4 H นำทางการส่งมอบบริการ

H	Heart
H	Head
H	Hand
H	Help

หลักการที่ 7 เตรียมให้พร้อมด้วย 4 เตรียม

ต	เตรียมกาย
ต	เตรียมใจ
ต	เตรียมสถานที่
ต	เตรียมปัญญา

หลักการที่ 8 ฝึกฝนวาจาด้วย 4 C

Clear

Correct

Concise

Complete

- ด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยนสุภาพ
- มีมารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

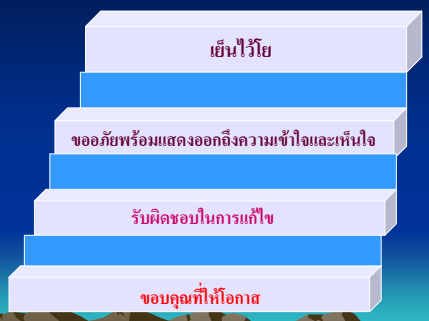
หลักการที่ 9 อย่าทำเช่นนี้ในงานบริการ

- อย่าหยามเกียรติ
- อย่าลดคุณค่า
- อย่าหมิ่นศักดิ์ศรี

→ ด้วยท่าที/ลีลา/น้ำเสียง

- อย่าปฏิเสธ แต่จงหาทางช่วยเหลือเสียก่อน

หลักการที่ 10 จงดับไฟลูกค้าด้วย 4 ขั้นตอน



การรับรู้เกี่ยวกับลูกค้า

- มีลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
- หากไม่มีเขา เราตกงาน
- *ลูกค้าที่สำคัญมาก คือต้องให้ความสำคัญกับหน่วยงานถัดไปด้วยการทำงานให้ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์*

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- Parent ego State
- **Adult** ego State
- Child ego State

แม้ยากหากตั้งใจท่านทำได้

- เข้าใจ + ยอมรับพฤติกรรมแตกต่างของมนุษย์
- **พร้อมให้อภัย**

ร่วมใจ ร่วมเต็มร้อย
มาเถิดพี่น้องมาเต็มร้อยกันดีกว่า
บริการจะพัฒนา
พวกเราต้องพร้อมนำหน้า
มาซิมา มาร่วมกันเต็มร้อย

เริ่มจากตัวท่านก่อน

แนวทางปฏิบัติของผู้บริหารเพื่อเพื่อการสร้างบริการที่ประทับใจในองค์ของท่าน

จัดประชุม ชี้แจง แถลง นโยบาย "คุณภาพการให้บริการ" ให้ทั่วถึงในทิศทางเดียวกัน

ใช้หลักการบริหารจัดการ POSDC กำหนดทิศทาง

P : planning
O : Organizing

S : Staffing
D : Directing
c : Controlling

ใช้หลัก PDCA ขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง

Plan

Who : ผู้บริหาร
: ผู้ปฏิบัติ

What : "พัฒนาการบริการเชิงคุณภาพให้เป็นรูปธรรม"

When : เริ่มต้น...เมื่อใด
เริ่มต้น....ช่วงเวลาที่คาดว่าจะเห็นผล

Where : ณ องค์กรที่ท่านรับผิดชอบอยู่

How : กำหนดมาตรฐานการให้บริการ

» วัดได้
» เป็นที่ยอมรับ
» ผู้ใดคนที่ใช้บริการ จะส่งมอบบริการอย่างไร จึงจะเป็นที่ประทับใจ การส่งมอบที่ต้องการเป็น

Do : ลงมือปฏิบัติ

ทำการอบรม/ ปลูกฝังแนวคิด แนวทาง หลักการ
ฝึกฝนวินัยอย่างเอาจริงเอาจัง + ทำอย่างต่อเนื่อง

Check : ตรวจสอบผล

ตั้งกรรมการการติดตามผล/ รายงานผล/ กำกับดูแล

Action การรักษามาตรฐาน

มีกิจกรรมการเพื่อการเสริมแรง

มีรางวัลจูงใจ อาทิเช่น ใบประกาศเกียรติคุณ

ขั้นพัฒนาต่อยอด

1 ใช้กระบวนการ CRM ในการสร้าง/ สาน/ เสริม เน้นความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าละกลุ่มด้วยโปรแกรมที่เหมาะ

2 ไม่ละเลยข้อร้องเรียน

3 คำตำหนิจากลูกค้าเป็นดั่งเสียงสวรรค์ ในการเพิ่มคุณภาพการบริการ

4 หลายๆ กำลังรวมแล้วจะยิ่งใหญ่ ดังนั้นท่านจึงต้องครองใจลูกทีมได้ ทีม

หลายๆ ความคิด เนรมิต การพัฒนาการบริการเชิงคุณภาพ
โปรดร่วมด้วยช่วยกัน

บริการจากใจเรา

ลำดับ	บอกหน่อยได้ไหม	อยากรู้จัง	จะจำไม่ลืม
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

เราเชื่อมั่นว่าท่านทำได้

Thank You !

การบริหารทีมงาน

ด้วยความรักและชื่นชม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรอร วัดขนาด

085-551-0203

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ท่าน

1. เพื่อให้มีแนวคิดในการพัฒนาทีมงานคุณภาพและการบริการทีมงานให้เกิดผลิตภาพสูงสุด
2. เพื่อให้สามารถประยุกต์แนวคิดในการบริหารทีมงานของตนเอง

ประเด็น

1. การวางแผนการบริหารทีมงาน
2. เทคนิคและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทีมงาน
3. การให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในทีม
4. การประเมินผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของทีม

อิทธิพลของกระแสโลกเปลี่ยนแปลง : ผลกรทบ

1. โลกาภิวัฒน์
2. การแข่งขันบนโลกที่ไร้พรมแดน
3. ทุนนิยม
4. ความก้าวล้ำของเทคโนโลยี + สารสนเทศ
5. ความวุ่นวายทางการเมืองของไทย

ส่งผลกระทบ ต่อทุกแวดวงอาชีพ

ทุกองค์กรต้องการความอยู่รอดและไปโลด

- Efficiency
- Effective
- Excellent

จงปลูกฝัง ABCDEFGH ในใจท่าน

- Attitude
- Believe
- Commitment
- Determination
- Effort
- Faith
- Goal
- Heart

Team Work ทีทุกคนคาดหวัง

การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างประสานสัมพันธ์อันจะนำมาซึ่งความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกัน

ประสานงาน → ประสานใจ ประสานความคิด ประสานประโยชน์

บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

TEAM WORK VS WORKTEAM

หลักการประสานงานที่ดี

1. สร้างความเข้าใจ
2. ร่วมมือ
3. ร่วมใจ
4. ช่วยเหลือ
5. เกื้อกูล

4 ย ก่อเกิดการประสานงาน

1. หย่อยยาน
2. เหยาะแหยะ
3. ยุแหย่
4. เย้ยหยัน

4 ย ช่วยการประสานให้ราบรื่น

1. ยิ้มแย้ม
2. เยือกเย็น
3. ยืดหยุ่น
4. อย่ายึกยัก

แนวคิดที่จะนำชีวิตสู่การทำงานอย่างเป็นสุขและสนุกการทำงาน

- ท่านและคนรอบข้างเป็นผู้มีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี
- อย่า / พูด / กระทำ อะไรให้ผู้อื่นเดือดร้อน
- จงให้อภัยผู้อื่นก่อน เป็นสิ่งที่น่าชื่นชม
- จงมีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น
- จงอย่าคิดว่า คนรอบข้าง ควรจะ.....

  แต่จงยอมรับในสิ่งที่เขาเป็น.....
- จงทำหน้าที่ของตนให้ดีและสมบูรณ์ที่สุด
- จงคิดเชิงรุก
- จงฝึกฝนหลีกเลี่ยง "กิเลส"

เริ่มต้นที่ตัวท่านเอง

- ชนะใจผู้อื่น
- มนุษย์สัมพันธ์สร้างได้ใช่ยากนัก
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- มองคนอื่นด้วยความเข้าใจในความแตกต่างและ

  ชื่นชมส่วนดีของผู้อื่น
- ให้อภัย
- คิดแบบผู้ชนะ Win - Win

หลักการทำงานของกลุ่ม

1. มีอุดการณ์ทำงานร่วม
2. ยอมรับซึ่งกันและกันให้อภัยกัน ไม่เอาเปรียบกัน
3. ทุกคน มีคุณค่าจงให้เกียรติ และเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
4. ไม่ยึดผลงานเป็นของตนแต่ผู้เดียว
5. ให้อิสระในการทำงานพอสมควร
6. ยึดหลัก "ถูกต้องมากกว่าถูกใจ"
7. No problem No Progress
8. ความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่เตือนไม่ให้ทำงานผิดอีก มุ่งหาสาเหตุเกิดจากอะไร มิใช่ ใครเป็นผู้ทำผิดโดย "จ้องจับถูก"
9. มีความหวังดีต่อกันและจงให้กำลังใจกัน

จิตวิทยาการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว

1. กับหัวหน้า
2. กับลูกน้อง
3. กับเพื่อนร่วมงาน

การพูดเพื่อให้เกิดมิตรภาพ

1. หลีกเลี่ยงภาษาแห่งความมืด
2. จงใช้ภาษาแห่งความสว่าง
3. Teamwork

สร้างทีมงานเพื่อใคร

<u>วัตถุประสงค์หลักของการสร้างทีมงาน ก็คือ</u>

1. เพื่อแต่ละคน
2. เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย
3. เพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้า

สร้างทีมงานได้อย่างไร

1. การสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกัน
2. การสร้างความร่วมมือร่วมใจ
3. การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน
4. การสร้างกิจกรรมและทำงานร่วมกัน
5. การระดมสมองให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
6. การหาทางแก้ไข เปิดใจกว้างยอมรับความจริง ตั้งใจในการนำปัญหาต่าง ๆ ไปสู่การแก้ไขอย่างรอบคอบ

ลักษณะอาการที่แสดงว่าทีมงานมีปัญหา

1. ผลผลิตตกต่ำ ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนด
2. มีการร้องเรียนกันมาก
3. มีการขัดแย้งภายในทีมงานสูง
4. ความอยากที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานลดน้อยลง
5. มีการเกี่ยงงาน
6. เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น มีการกล่าวโทษกัน"โยนเผือกร้อน"
7. มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก
8. บรรยากาศในการทำงานอึดอัด
9. มีการแยก หรือ ถอนตัวจากการร่วมมือ
10. มีความพยายามที่จะจัดลำดับความสำคัญของสมาชิกภายในทีม

อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม แบบพี่ไทย

1. คนไทยชอบความสะดวกสบาย "ทำอะไรตามใจคือไทยแท้"
2. สังคมไทยมีโครงสร้างแบบหลวม ไม่ยึดอะไรแน่นอน
3. คนไทยรักสนุก
4. พิจารณาโดยผิวเผินแล้วใจเย็น แต่โดยความเป็นจริงแล้วใจร้อน

ข้อแนะนำในการสร้างและพัฒนาทีมงานแบบไทยๆ

1. สร้างบรรยากาศแบบไม่เป็นทางการ
2. ยอมเสียเวลาสร้างความคุ้มเคยเสียก่อน
3. ผู้นำต้องสร้างแรงศรัทธาจากลูกทีมให้สำเร็จ
4. ทำให้สมาชิกเข้าใจและยอมรับงานหรือจุดหมายของทีมที่ตรงกันให้ได้ก่อน
5. การแก้ปัญหาของทีมแต่ละครั้ง จงทำด้วยเหตุผลมากกว่าใช้อำนาจบังคับ
6. เคารพที่ได้จากการประชุมแล้วไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
7. ทำให้สมาชิกมีความเชื่อว่า การวิพากษ์วิจารณ์นั้นเป็นเรื่องธรรมดา "ติเพื่อก่อ"
8. มีการมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกนำไปปฏิบัติจะต้องมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับและสามารปฏิบัติได้
9. การสร้างความผูกพันและความไว้วางใจ

+

-

องค์ประกอบของทีมงาน

ผู้นำ ⟶ 4ก "ฝันไกล ไปถึง ซึ้งใจ ใฝ่คุณธรรม"

ผู้ตาม ⟶ ร่วมมือ + ร่วมใจ

การบริหารจัดการทีม ⟶ **POSDC**

หลักการทำงานเป็นทีม

» เคารพวินัย
» ยึดความถูกต้องมากกว่าถูกใจ
» ยึดหลักการ
» ยึดมั่น **UNITY**

Understand
Nice
Impression
Trust
Youthful

เทคนิคการสื่อสารในทีมอย่างมีประสิทธิผลหลัก 4C 1P

Clear
Correct
Concise
Complete
Police

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เรียนรู้พร้อมเข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์

Parent ego state

Adult ego state

Child ego state

เปิดใจรับฟัง

พร้อมให้อภัย

รู้เขา รู้เรา

การให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในทีม

» จงเป็นเพื่อนร่วมคิด จงเป็นมิตรร่วมทาง

» จงยึดหลัก A B C D

Attitude
Believe
Commitment
Determination

» จงให้เกียรติ จงเห็นคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรี

» จงให้ความรักและจงปรารถนาดีอย่างจริงใจ

เราเชื่อมั่นว่าท่านทำได้